

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha, artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan ekspektasi konsumen maka konsumen pun akan merasa puas.
2. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha, artinya produk yang mereka tawarkan sesuai dengan yang diterima oleh konsumen.
3. Kesesuaian Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen katering Kereta Api PT. Reska Multi Usaha, artinya jika harga yang ditetapkan sesuai dengan daya beli konsumen maka akan timbul kepuasan konsumen.